

OFICINA D'ATENCIÓ AL CLIENT CALÀBRIA INFORME ISC 2019



Continguts

1.	INTRODUCCIÓ.....	3
2.	INFORME ISC 2019.....	4
2.1.	Resum gràfic	4
2.2.	Perfil del client.....	5
2.2.1.	Gènere	5
2.2.2.	Distribució per edat	5
2.2.3.	Població de residència habitual	5
2.2.4.	Codi Postal (residents a Barcelona Ciutat)	5
2.3.	Motivació de la visita	5
2.3.1.	És aquest el primer cop que ha vingut a aquesta oficina?	5
2.3.2.	Avui vostè ha vingut a l'Oficina principalment per a?	6
2.3.3.	Podria explicar-me, a grans trets, quina ha estat la gestió que ha fet a l'oficina?	6
2.3.4.	Ha pogut realitzar satisfactòriament la gestió que ha vingut a fer avui a l'Oficina?	6
2.3.5.	Per què no ha pogut realitzar satisfactòriament la gestió?	6
2.3.6.	Durant la realització de la gestió que ha fet avui, hi ha hagut algun incidència?	6
2.3.7.	Quina ha estat la incidència?	7
2.3.8.	Heu consultat alguna pàgina web abans de venir a l'Oficina?	7
2.3.9.	Quina pàgina web heu consultat?.....	7
2.3.10.	Heu fet servir el web de BSM per a?	7
2.3.11.	Puntueu (en general) el web que heu fet servir	7
2.3.12.	Heu trucat algun cop a BSM ?.....	7
2.3.13.	Puntueu globalment el servei telefònic de BSM	8
2.4.	Valoració aspectes de la visita	8
2.5.	Valoració global de la visita	8
2.5.1.	Quina és la valoració global que feu de la vostra estada a l'Oficina?	8
2.5.2.	Net Promotor Score visita a l'Oficina.....	8
2.5.3.	ISC Oficina Att al Client.....	8
2.6.	Treballadors/treballadores	9
2.6.1.	Segons el vostre criteri el tracte del personal ha estat?.....	9
2.6.2.	Puntueu el tracte de el treballador/treballadora.....	9
2.6.3.	Voleu fer algun comentari en relació amb el personal?.....	9
2.7.	Gestió online	9
2.7.1.	Sabeu si era possible fer per internet el tràmit que heu fet a l'oficina?	9
2.7.2.	Per quin motiu heu vingut a fer el tràmit presencialment a l'oficina?	9
2.7.3.	Si en el futur heu de tornar a fer aquest tràmit, vindreu a l'oficina, o el faríeu per internet? 10	
2.7.4.	Tot seguit us enumeraré un seguit de planes web. En podeu dir si heu consultat alguna?. 10	
2.7.5.	Tot us enumeraré un seguit d'app's, En podeu dir si heu fet ús algun cop?	10
2.7.6.	Heu fet servir algun cop el Portal de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona?	10
2.8.	Coneixement B:SM.....	11
2.8.1.	Quin servei de BSM coneixeu?	11
3.	SINOPSI	12
4.	COMENTARIS FINAL	14

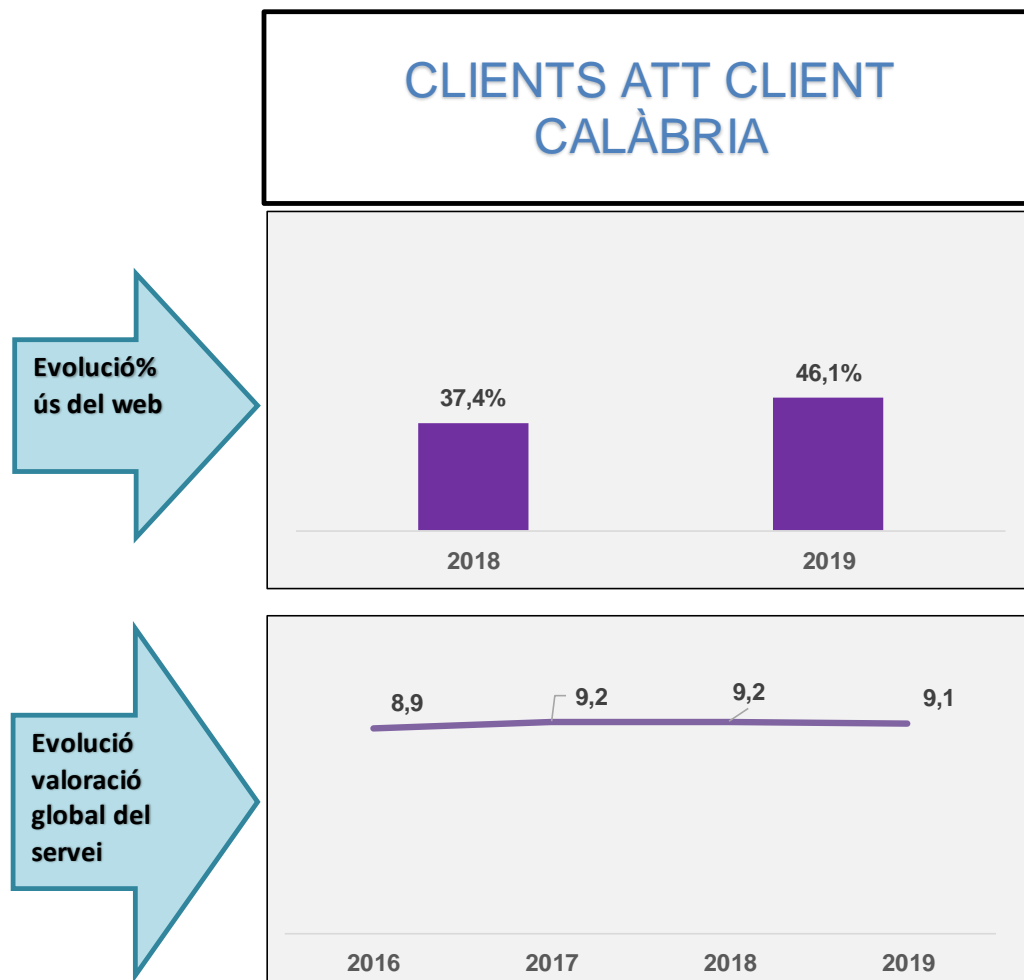
1. INTRODUCCIÓ

El 2019 B:SM ha dut a terme la seva enquesta anual a una mostra representativa dels visitants de l'Oficina d'atenció al Client situada a la seu de c/ Calàbria 66. L'enquesta es va efectuar presencialment a 464 persones durant el mes d'Octubre de 2019. El marge d'error de l'enquesta és del +/- 4,8%, per un nivell de confiança del 95%.

Tot seguit es mostren els resultats agregats de l'enquesta, en el mateix ordre en el qual es va dur a terme. Quan hi ha dades disponibles es mostra la informació d'anys anteriors fins, com a molt, l'any 2016. Igualment es mostra el valor pròdig dels anys disponibles.

2. INFORME ISC 2019

2.1. Resum gràfic



2.2. Perfil del client

2.2.1. Gènere

	2016	2017	2018	2019	Promig
DONES	35,0%	23,2%	29,0%	32,6%	30,0%
HOMES	65,0%	76,8%	71,0%	67,4%	70,1%

2.2.2. Distribució per edat

	2016	2017	2018	2019	Promig
De 16 a 24 anys	5,5%	2,7%	3,2%	11,1%	5,6%
De 25 a 34 anys	17,9%	14,7%	15,8%	19,2%	16,9%
De 35 a 44 anys	22,6%	23,4%	22,0%	19,5%	21,9%
De 45 a 54 anys	19,1%	24,1%	21,0%	19,7%	21,0%
De 55 a 64 anys	17,4%	18,4%	18,1%	12,8%	16,7%
De 65 o més anys	13,4%	12,9%	19,8%	17,7%	16,0%

2.2.3. Població de residència habitual

	2019
BARCELONA	98,8%
RESTA ESPANYA	1,0%
RESTA MÓN	0,2%

2.2.4. Codi Postal (residents a Barcelona Ciutat)

Nota: Informació disponible Unitat de Coneixement del Client

2.3. Motivació de la visita

2.3.1. És aquest el primer cop que ha vingut a aquesta oficina?

	2016	2017	2018	2019	Promig
ÉS LA PRIMERA VISITA	56,7%	72,0%	66,5%	62,8%	64,5%

2.3.2. Avui vostè ha vingut a l'Oficina principalment per a?

	2016	2017	2018	2019	Promig
DEMANAR INFORMACIÓ (DEMANA QUE S'HA DE RESOLDRE REBENT ALGUNA DADA).	8,7%	11,2%	6,2%	6,9%	8,2%
FER ALGUN TRÀMIT (IMPLICA FER ALGUNA ACTUACIÓ PER PART DE L'ENQUESTAT, QUE NO COMPORTI UN PAGAMENT)	89,6%	79,4%	93,8%	90,9%	88,4%
COMPRAR (IMPLICA FER UN PAGAMENT PER PART DE L'ENQUESTAT)	1,7%	9,5%	0,0%	2,2%	3,4%

2.3.3. Podria explicar-me, a grans trets, quina ha estat la gestió que ha fet a l'oficina?

GESTIÓ	Freq.
Alta area verda	60
Gestions Bicing	47
Altres gestions area verda	35

2.3.4. Ha pogut realitzar satisfactòriament la gestió que ha vingut a fer avui a l'Oficina?

	2016	2017	2018	2019	Promig
% Clients que resolen satisfactòriament	83,1%	89,5%	90,8%	87,6%	87,8%

2.3.5. Per què no ha pogut realitzar satisfactòriament la gestió?

	2016	2017	2018	2019	Promig
NO DISPOSAVA DE TOTA LA DOCUMENTACIÓ QUE ERA NECESSÀRIA	55,9%	52,5%	87,5%	54,0%	62,5%
NO ERA EL LLOC ON S'HAVIA DE FER LA GESTIÓ	0,0%	20,0%	8,3%	6,0%	8,6%
NO HAN SABUT RESOLDRE EL PROBLEMA	0,0%	5,0%	4,2%	10,0%	4,8%
ALTRES				30,0%	

2.3.6. Durant la realització de la gestió que ha fet avui, hi ha hagut algun incidència?

	2016	2017	2018	2019	Promig
% Clients que manifesten haver patit/vist incidències	5,5%	2,4%	2,2%	1,5%	2,9%

2.3.7. Quina ha estat la incidència?

DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	Freq.
Atención muy desagradable	1
Cambiar la tarifa del bici que es imposible hay que darse de baja y volver a pagar	1
Desactivada per falta pagament	1
Diuen que fins que no rebi les denúncies no puc reclamar	1
Faltaban papeles	1
Poca voluntat de solucionar les coses	1

2.3.8. Heu consultat alguna pàgina web abans de venir a l'Oficina?

	2018	2019	Promig
% Clients consulta el web	37,4%	46,1%	41,7%

2.3.9. Quina pàgina web heu consultat?

PÀGINA WEB CONSULTADA	Freq.
Bicing	79
Area verda	61
BCN.cat	23
BSM	9
Bicing	2

2.3.10. Heu fet servir el web de BSM per a?

	2019
CONSULTAR L'HORARI DE L'OFICINA	12,5%
CONSULTAR COM ARRIBAR A L'OFICINA	22,5%
CONSULTAR QUINA INFORMACIÓ ERA NECESSÀRIA PER A FER EL TRÀMIT	45,8%
ALTRES CONSULTES	19,2%

2.3.11. Puntueu (en general) el web que heu fet servir

	2019
VALOREU EL WEB QUE HEU CONSULTAT	7,9

2.3.12. Heu trucat algun cop a BSM ?

	2018	2019	Promig
HA TRUCAT	29,2%	31,5%	30,4%

2.3.13. Puntueu globalment el servei telefònic de BSM

	2018	2019	Promig
PUNTUACIÓ	8,2	8,3	8,3

2.4. Valoració aspectes de la visita

	2016	2017	2018	2019	Promig
ELS MITJANS DE TRANSPORT PER ARRIBAR A L'OFICINA			6,3	9,0	7,6
LA SENYALITZACIÓ EXTERIOR PER ARRIBAR FINS L'OFICINA			8,2	8,5	8,4
L'HORARI DE L'OFICINA	9,4	9,5	8,8	9,4	9,3
EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS A L'OFICINA			9,5	9,3	9,4
LA SENYALITZACIÓ DINS L'OFICINA			8,8	9,0	8,9
L'ESTAT DE CONSERVACIÓ DE L'OFICINA			9,3	9,5	9,4
LA NETEJA	9,3	9,5	9,4	9,5	9,4
LA SEGURETAT			8,6	9,3	8,9
L'ADAPTACIÓ DE L'OFICINA A LES PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA	8,9	9,2	8,3	9,5	9,0
LA INFORMACIÓ DE LES PANTALLES DE L'OFICINA	8,5	8,7	7,6	9,2	8,5
EL SISTEMA DE GESTIÓ DE LES CUES	8,9	9,3	9,0	9,3	9,1
EL TEMPS DEDICAT A ATENDRE'L	9,3	9,5	9,5	9,5	9,4
EL NIVELL DE CONEIXEMENT DE LA PERSONA QUE L'HA ATÈS	9,3	9,6	9,6	9,5	9,5
LA CLARETAT DE LES EXPLICACIONS QUE HA REBUT	9,3	9,6	9,6	9,4	9,5

2.5. Valoració global de la visita

2.5.1. Quina és la valoració global que feu de la vostra estada a l'Oficina?

	2016	2017	2018	2019	Promig
VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	8,9	9,2	9,2	9,1	9,1

2.5.2. Net Promotor Score visita a l'Oficina

	2016	2017	2018	2019	Promig
NET PROMOTER SCORE	71	76,3	79,2	75,9	75,6

2.5.3. ISC Oficina Att al Client

	2016	2017	2018	2019	Promig
ISC	127,0	127,0	161	117,0	133,0

2.6. Treballadors/treballadores

2.6.1. Segons el vostre criteri el tracte del personal ha estat?

	2018	2019	Promig
MILLOR QUE L'ESPERAT	76,7%	55,4%	66,1%
IGUAL QUE L'ESPERAT	22,3%	42,4%	32,3%
PITJOR QUE L'ESPERAT	1,0%	2,2%	1,6%

2.6.2. Puntueu el tracte de el treballador/treballadora

	2016	2017	2018	2019	Promig
VALORACIÓ (0;10) TRACTE DEL PERSONAL	9,4	9,7	9,6	9,5	9,5

2.6.3. Voleu fer algun comentari en relació amb el personal?

Nota: La pràctica totalitat dels comentaris són en positiu.

2.7. Gestió online

2.7.1. Sabeu si era possible fer per internet el tràmit que heu fet a l'oficina?

	2018	2019	Promig
SI, SAP QUE EL TRÀMIT ES PODIA FER PER INTERNET	53,2%	43,1%	48,2%
NO SAP SI EL TRÀMIT ES PODIA FER PER INTERNET	21,8%	29,8%	25,8%
NO, SAP QUE EL TRÀMIT NO ES PODIA FER PER INTERNET	25,0%	27,1%	26,0%

2.7.2. Per quin motiu heu vingut a fer el tràmit presencialment a l'oficina?

MOTIU	Freq.
Prefereixo fer el tràmit presencialment	66
Ho he intentat, però no ha estat possible fer el tràmit	41
No sabia com s'ha de fer	8
No faig servir internet	4

Nota: Aquesta pregunta només es va fer clients que van manifestar que si que sabien que el seu tràmit es podia efectuar per internet.

2.7.3. Si en el futur heu de tornar a fer aquest tràmit, vindreu a l'oficina, o el faríeu per internet?

	2018	2019	Promig
% Manifesta que ho farà per internet	34,2%	27,1%	30,6%

Nota: Aquesta pregunta es fa a tothom.

2.7.4. Tot seguit us enumeraré un seguit de planes web. En podeu dir si heu consultat alguna?.

	2018	2019	Promig
PLANA WEB AREA	40,6%	42,9%	41,8%
PLANA WEB APARCAMENTS	16,4%	3,1%	9,8%
PLANA WEB DEL ZOO	10,6%	1,0%	5,8%
PLANA WEB DEL BICING	19,5%	49,7%	34,6%
PLANA WEB DEL PARK GÜELL	7,3%	2,6%	5,0%
PLANA WEB DE L'ESTACIÓ DEL NORD	5,5%	0,5%	3,0%

2.7.5. Tot us enumeraré un seguit d'app's, En podeu dir si heu fet ús algun cop?

	2018	2019	Promig
APP APARKB	17,6%	6,9%	12,2%
APP ON-APARCAR	14,1%	6,9%	10,5%
APP AREA DUM	9,7%	3,0%	6,3%
APP DEL BICING	10,5%	24,6%	17,6%
NO HA CONSULTAT CAP APP	48,1%	58,6%	53,4%

2.7.6. Heu fet servir algun cop el Portal de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona?

	2018	2019	Promig
% Clients que l'han fet servir	54,2%	48,0%	51,1%

2.8. Coneixement B:SM

2.8.1. Quin servei de BSM coneixeu?

	2018	2019	Promig
AREA VERDA / BLAVA	84,4%	83,0%	83,7%
PÀRKINGS	12,6%	15,0%	13,8%
BICING	10,9%	12,0%	11,4%
GRUES / MULTES	4,5%	7,0%	5,7%
DUM	2,7%	7,0%	4,9%
EMPADRONAMENTS	2,7%		2,7%
ZOO	2,2%	5,0%	3,6%
PARK GÜELL	1,2%	1,0%	1,1%
TIBIDABO	1,0%	2,0%	1,5%

3. SINOPSI

PERFIL BÀSIC DELS USUARIS

Gènere: Homes el 67,4%

Edat: Aproximadament un 20% en cada una de les tres franges (25 a 34; 35 a 44; 45 a 54)

HÀBITS DESTACABLES DELS USUARIS

Motiu visita: Fer tràmits 90,9%

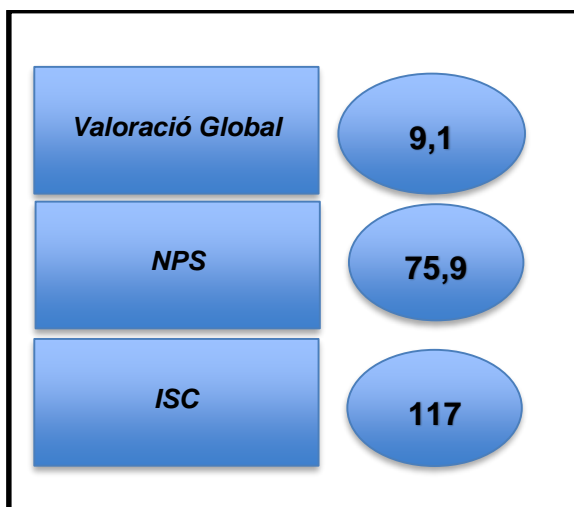
Primera visita a l'oficina: 62,8%

Coneix opció gestió online: 43,1%

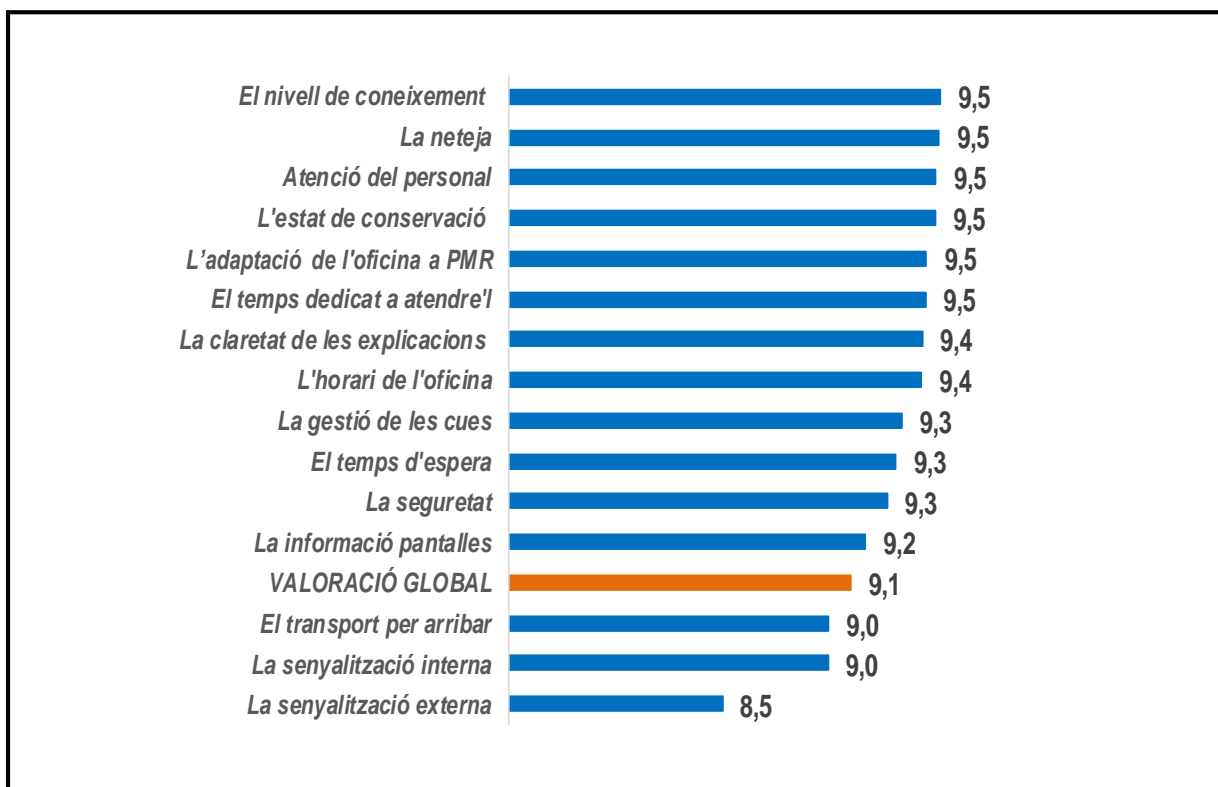
Prefereix la gestió personal a l'online: 55,5% (dels que la fan presencialment)

Tracte personal: És millor que l'esperat pel 55,4%, i pitjor pel 2,2%).

VALORACIONS (GENERALS) DELS USUARIS



VALORACIONS (ÍTEMS) DELS USUARIS



OPORTUNITATS: QUÈ ENS ESTAN DIENT...

Clients
Att
Calàbria

4. COMENTARIS FINAL

Tot seguit es mostren literalment els comentaris finals que han volgut deixar els enquestats:

1. Agrandar las letras en pantalla de turno
2. Cuesta encontrar la oficina en la calle mejor señalización
3. El horario perfecto
4. El Park Guell no me gusta que sea de pago a los de Barcelona
5. El seguro del vehículo de empresa no va a mi nombre y en la empresa estoy autorizado a tramitarlo pero no he podido
6. En muchas instituciones municipales o del ayuntamiento den igualdad tanto al catalán como al castellano
7. Esperaba que este trámite lo pudiera resolver aquí lo intenté en la página web y me daba error
8. Esta oficina funciona muy bien
9. Excelente trato
10. Falta de información he vuelto porque no me informaron de toda la documentación que tenía que traer
11. Falta información concreta a la web
12. Falta parking gratuito
13. Hay muchas áreas del buceo descuidadas sobre todo en la Barceloneta
14. Hoy hay que hacerlo todo por ordenador y hay personas que no nos resulta fácil hacerlo y preferimos venir
15. La atención muy correcta
16. La empleada super amable
17. La gestión muy rápida no había gente y la empleada muy amable
18. La oficina no está muy adaptada para personas con discapacidad tanto mostradores como puertas de entradas
19. La otra vez que vine no me informaron correctamente de toda la documentación necesaria para darme de alta y he tenido que volver
20. La página web da errores, no me permitía cargar la documentación
21. Las gestiones del empadronamiento poderlo gestionar en el mismo distrito
22. Las zonas verdes no controlan los vigilantes los coches abandonados pero tienen ticket al 08013
23. Los trámites del área verde se pudieran hacer por internet
24. Los aparcamientos prioridad a los residentes. La zona de carga y descarga todo es de área verde
25. Mal señalizado al carrer.
26. Más control de los usuarios del buceo
27. Más control en las taquillas del área verde porque hay incívicos que ponen bolsas y no se pueden utilizar. Me paso en la Ronda Sant Pau
28. Más mostradores para atender a los que venimos
29. Me gustaría poder realizar este trámite por internet

30. Me gustaría que todos los departamentos funcionaran como éste
31. Me informaron que se tramitaba aquí la tarjeta verde de transporte pero era erróneo, me informaron en Esplugas
32. Mejor información en la web para gestionar el área verde y telefónicamente también falta de información
33. Mejor planificación del carril bici P. San Joan cantonada Corcega
34. Muy mal el servicio de distribución de las bicis, casi siempre está vacío del 08029
35. Muy mal funcionamiento del bucing
36. No se puede cambiar la tarifa
37. No hay descuento de familia numerosa en el bici
38. No hay seguridad porque no hay
39. No se respetan las leyes del coche eléctrico. Las grúas son un negocio que no respeta el auto eléctrico
40. Otro día que vino mi hijo vino a realizar el cambio y no lo registraron en el sistema y por eso han vuelto a multar dos veces
41. Para aparcar necesitas móvil, mail....
42. Poder hacer los trámites por internet
43. Por no tener el dni o nie ya que soy de fuera no pude tramitarlo por internet
44. Preferiría hacerlo online
45. Que continúe así
46. Que funcione la aplicación para poder hacer trámites
47. Que las grúas no sean tan caras
48. Que sea más rápido el trámite por web
49. REGULACION DE LA CIRCULACION DE BICIS Y PATINETES POR LA CIUDAD
50. Seguir así
51. Servei molt agil
52. Si traigo toda la documentación necesaria podrían haber hecho el trámite correctamente. La póliza del seguro es de empresa pero de conductor primero está mi padre y luego yo
53. Son súper amables



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement – No comercial – Sense Obra Derivada (by-nc-nd) amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no tingui finalitats comercials i no es distribueixi cap obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>